Klachtenregeling RENN4

050 - 3098888
info@renn4.nl
www.renn4.nl

Postadres
Postbus 8091
9702 KB GRONINGEN

RENN4

excellent in speciaal talent

Documentbeheer

Omschrijving	Versie	Datum	Auteur(s)
Klachtenregeling	1.0	17-09-2024	J.E. Vos

Besluitvorming

Goedgekeurd/vastgesteld door:	**College van Bestuur**	Datum Bestuursoverleg 14-10-2024

Advies/instemming

Instemming door:	**GMR**	Datum GMR 12-02-2025

Klachtenregeling Stichting RENN4

Het bevoegd gezag stichting RENN4 stelt, gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs en de Wet op de expertisecentra en na instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school of instelling: een school vallende onder RENN4;
2. bevoegd gezag: College van Bestuur RENN4;
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8
5. klager: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
6. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
8. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
9. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon

1. Er is op iedere school tenminste één contactpersoon.
2. De contactpersoon wordt door de school aangewezen, na overleg met het medezeggenschapsorgaan.
3. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. De taakomschrijving en profielschets zijn opgenomen in **bijlage 1** en maken integraal onderdeel uit van deze regeling.

Artikel 4: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van RENN4 benoemt na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. Voor leerlingen en ouders is dit de vertrouwenspersoon bij de GGD Fryslân; de contactgegevens staan in de schoolgids vermeld. Voor personeel is dit GIMD; de contactgegevens staan op intranet.
2. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheid)relatie tot een medewerker van de school.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
5. De externe vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
6. De externe vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
7. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de website van RENN4: Klachten - RENN4

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
    a. de naam en het adres van de klager;
    b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school of de instelling waar de klacht betrekking op heeft;
    c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
    d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
    e. de dagtekening.

3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Als de school of instelling niet bij de klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde klachtencommissie.

Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag
1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het de klacht zelf afhandelen. [1]
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

Artikel 8: De klachtencommissie
1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. RENN4 is aangesloten bij de onafhankelijke **Landelijke Klachtencommissie Onderwijs** (LKC),
Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90
E-mail info@onderwijsgeschillen.nl
Website www.onderwijsgeschillen.nl
3. Op de samenstelling van de Commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement van de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op: Reglement - Onderwijsgeschillen

Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie
Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

[1] Een klacht die betrekking heeft op het handelen van het College van Bestuur, kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht.

Artikel 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 12: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 13: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 15: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling RENN4’.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2025

De regeling is vastgesteld op 12-02-2025.

Bijlage 1: Taakomschrijving en profielschets contactpersoon

Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager, niet zijnde personeel, verwijst naar de externe vertrouwenspersoon voor begeleiding bij de klachtenprocedure en/of naar een functionaris die in de voorfase het probleem kan oplossen zoals vermeld in artikel 2 dan wel naar een gremium zoals vermeld in artikel 6 en 18.

De contactpersoon is een laagdrempelig aanspreekpunt op school voor alle klachten over de schoolsituatie. Met het oog op de kwetsbare positie van de contactpersoon als teamlid en werknemer is de taak van de contactpersoon beperkt. De term 'contact' is essentieel voor de taakuitoefening. De contactpersoon hoort de klacht aan, maar neemt deze niet in behandeling. De contactpersoon heeft een zogenaamde 'brievenbusfunctie'.

De contactpersoon heeft tot taak:

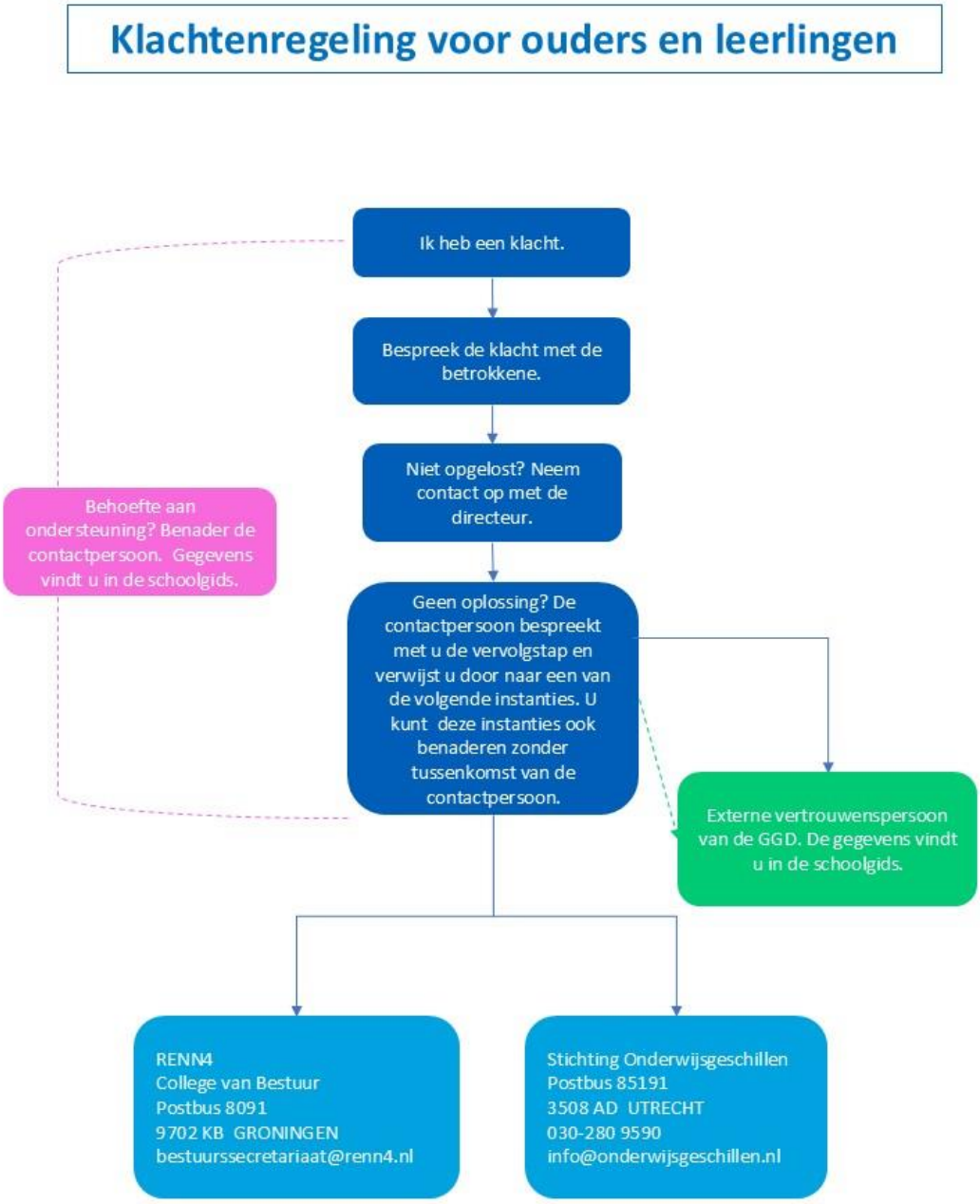
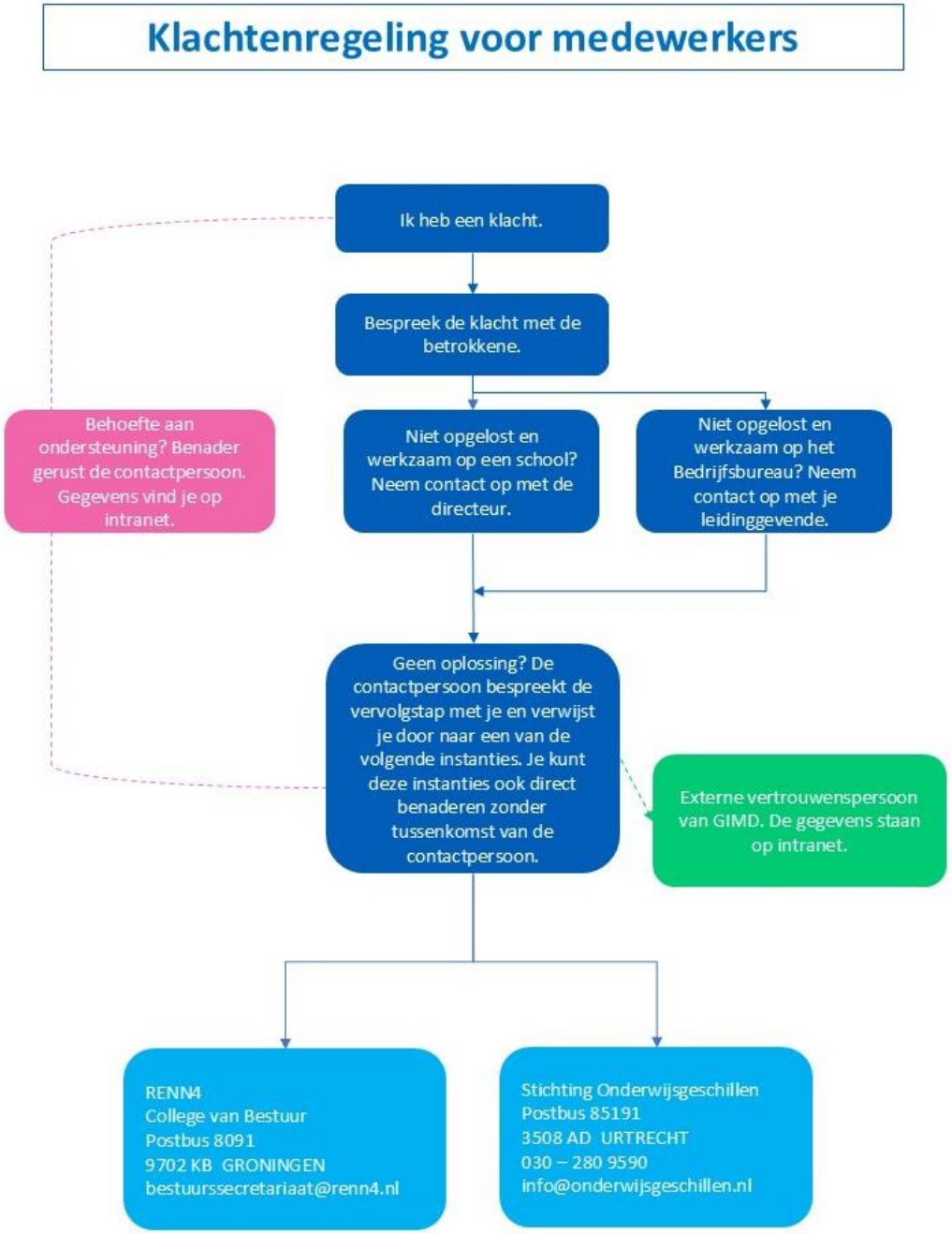
- De eerste opvang van de klager verzorgen;
- De klager informeren over informele en formele oplossingsmogelijkheden;
- De klager in contact brengen met de externe vertrouwenspersoon voor leerlingen en ouders of de externe vertrouwenspersoon voor personeel voor begeleiding tijdens de klachtbehandeling;
- De klager in contact brengen met de functionaris zoals vermeld in artikel 2 van de klachtenregeling, die de klacht kan wegnemen;
- De klager desgewenst doorverwijzen naar hulpverlenende instanties via de commissie voor de begeleiding;
- De klacht registreren.

De contactpersoon dient de volgende vaardigheden te bezitten:

- goede contactuele en communicatieve vaardigheden;
- kennis van zaken;
- kennis van de klachtenprocedure;
- inzicht in hulpverlening;
- gespreks- en begeleidingsvaardigheden;
- schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid.

Het is het belangrijk dat de contactpersoon voor iedereen makkelijk bereikbaar is en dat hij de situatie op de school kent, omdat het voor de meeste klagers een moeilijke en gevoelige zaak is om een klacht in te dienen. De contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Voorts is hij verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij als contactpersoon verneemt. De contactpersoon kan er zijn voordeel mee doen door zich aan te sluiten bij een netwerk van contactpersonen. Daar kan men zijn ervaringen uitwisselen.

Bijlage 2: Flyer klachtenregeling voor ouders en leerlingen



Bijlage 3: Flyer klachtenregeling voor medewerkers